ResearchGate

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/288761530

Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığına Yenilikçi Yaklaşım: Kapadokya Örneği

Article · December 2015

CITATIONS
6

READS
1,555

3 authors, including:

Cem Işık - Σ
Anadolu University
181 PUBLICATIONS **5,981** CITATIONS
SEE PROFILE

Neslihan Çetinkaya
Ataturk University
13 PUBLICATIONS **174** CITATIONS
SEE PROFILE

All content following this page was uploaded by Cem Işık - Σ on 30 December 2015.

The user has requested enhancement of the downloaded file.

Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığına Yenilikçi Yaklaşım: Kapadokya Örneği

Cem IŞIK[*], Gülümser Keskin[**], Neslihan Serçeoğlu[***]

Başvuru: Eylül 2015
Birinci revizyon: Ekim 2015
Kabul: Kasım 2015

ÖZ

Dünyanın üç temel hizmet sektöründen biri olan turizm sektöründe, müşteriler her geçen gün farklı gereksinimlere ihtiyaç duyarken, işletmeler ise bu gereksinimleri karşılayabilmek için yenilik yaratmaya çalışmaktadır. Bu süreç beşeri sermayenin niteliğini de geliştirmeye zorlamaktadır. Bu amaçla Kapadokya bölgesinde yer alan Ortahisar, Ürgüp ve Göreme ilçelerindeki konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgücünün niteliği analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar yenilikçi eğitim almamalarına rağmen çalışanların nitelikli iş gördüklerini ve yöneticilerin ise nitelikli işgücü sayısının yetersizliğinden yakındığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Nitelikli İşgücü, İnovasyon,

JEL KODU: O3, L8

Innovative Approach To Lack Of The Qualified Personnel In Tourism: The Case Of Kapadokya

Abstract

Tourism sector is one of the world's main service sectors. Responding rapidly to changing customer requirements is essential process in today's tourism sector. This process is also forced to improve the quality of human capital. This study investigates the nature of hotel

[*] Yrd, Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi
[**] Prof. Dr. Atatürk Üniversitesi, Erzurum MYO
[***] Yrd, Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi

employees and managers in Kapadokya region (Ortahisar, Ürgüp and Göreme). For this purpose, data obtained by questionnaire technique of quantitative research methods were analyzed with SPSS version. Results obtained from the study show that hotel managers complaining lack of qualified employees and untrained employees providing quality services.

Key Words: Tourism, Qualified Personnel, Innovation,

JEL CODE: O3, L8

1. GİRİŞ

Bugün, ülkelerin karşılaştığı ekonomik sorunların çözümünde turizm sektörü dinamik bir etki ile önemli katkı sağlamaktadır (Işık, 2021). Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektörü istihdamı artıran, işsizliği azaltan ve çarpan etkisi yaratan bir özelliğe sahiptir (Işık, 2015). Turizme elverişli alanlarda atıl kaynakların aktif hale getirilmesi bölgesel kalkınmaya katkı sunarken bölgeler arası gelişmişlik farkını da azaltmaktadır. Turizm sektöründe, dünya genelinde, 232 milyondan fazla kişi istihdam edilmekte ve bu rakam dünya toplam işgücünün % 8,3'üne isabet etmektedir. Ayrıca turizm son 30 yıldaki hızlı gelişimi ile 8,5 milyondan fazla kişiye yeni iş ve istihdam olanakları yaratmıştır (UNWTO, 2015).

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) Ar-Ge departmanı verilerine göre 1980 yılında 80 bin kişi olan turizm sektörü istihdamı 1988 yılında 140 bin kişiye, 1995 yılında 200 bin kişiye ve 2003 yılında ise doğrudan istihdamla 1 milyon 200 bin kişiye ulaşmıştır. Ayrıca 2003 yılında dolaylı olarak yaratılan toplam istihdam 3 milyon kişi olarak tespit edilmiştir. Takip eden 10 yılda (2003-2013) ise turizm sektörünün Türkiye istihdamındaki payı yüzde 6,93'e, konaklama sahasındaki sigortalı sayısının 244 bin kişiye ve yiyecek-içecek sahasındaki istihdamın da 559 bin kişiye yükseldiği görülmüştür (UNWTO, 2015). Hanehalkları açısından 2014-2015 yıllarında doğrudan ve dolaylı istihdam açısından Türkiye'de yaklaşık olarak 10 milyon insanın turizm sektöründen geçimini sağladığı tahmin edilmektedir (Bahar ve Kozak, (2013: 166); UNWTO, (2015)).Turizm sektörü, doğrudan istihdama katkıda bulunarak bu sektöre girdi sağlayan diğer tüm sektörlere dolaylı istihdam yaratmakta ve ülkemiz toplam istihdamına olumlu katkılar sunmaktadır (TURSAB, 2015; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015; WTO, 2015).

Yeni dünya düzeninin temelini oluşturan küreselleşme ve bilgi teknolojileri gibi faktörler turistlerin de turizm tercihleri üzerinde bir takım etkiler oluşturmuştur (Işık, 2013). Özellikle günümüzde değişimin hızı, rekabetin şiddeti ve mal ve hizmetlerin çok çabuk eskimesi işletmeleri yenilikçi uygulamalar yapmaya zorlamaktadır. Bu noktada turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin de beşeri sermayelerini günün koşullarına uygun müşteri beklentilerini karşılayacak hizmeti sunabilecek nitelikli eleman istihdam etmeleri konusunda yenilikçi bir yaklaşımı gerektirmektedir. Çünkü rakipler teknoloji ve ürünleri kolay taklit edebilirken, insan kaynağını kolay kolay taklit edememektir (Bingöl, 2006: 9; Işık, 2013). Bu açıdan işletmeler için nitelikli işgücünün istihdam edilmesi kritik önem taşımaktadır. Öyle ki insanın zihinsel ve fiziksel çabası olmadan girdilerin mal ve hizmete dönüştürülmesi mümkün olmamaktadır (Eren, 2010:387). Elde var olan veya diğer işletmelerde aynı olan bir ürünün nitelikli işgücü ile sunulması sonucu otel işletmeleri rekabet üstünlüğü oluşturabilecektir (Işık, 2013).

Bu çalışma ile turizm sektörünün temel yapı taşını oluşturan konaklama işletmelerinde nitelikli işgücü açığına yenilikçi bir yaklaşım getirilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın devamında literatür, çalışmanın amacı ve yöntemi ile sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

2. LİTERATÜR

Nitelikli işgücü kendi alanında eğitim alarak uzmanlaşan kişilerin zihin gücüne dayalı işlerde çalışması olarak ifade edilmektedir (Güzel, 2006: 228-229). Nitelikli işgücünün işletmelerdeki varlığı işletmeler ve ülkeler arasında farklılık yaratmakta ve toplumların kalkınmasında etkili olmaktadır (Onural, 2005). Nitelikli işgücü sayısının yüksek olduğu ekonomiler siyasi, ekonomik ve sosyal açıdan gelişmiş ülke konumundadır (Onural, 2005). Aynı zamanda işletmelerde iyi eğitim almış işgücü sayısının fazla oluşu işletmelerin kalite ve verimliliğin artmasına da katkı sunmaktadır (Onural, 2005; Temel vd. 2013). Nitelikli işgücü işletmelerde iş hacminin büyümesine, işletmenin değerinin artmasına, hizmet kalitesinin yükselmesine, zaman, malzeme, para ve işgücü tasarrufunun sağlamasına yardımcı olmaktadır (Aggrey, 2014). Çünkü nitelikli işgücü işini daha iyi bir şekilde yapan, daha üretken, yenilik ve gelişime açık, ülke ekonomilerinin kalkınmasına

katkıda bulunan, yaptığı iş ile ilgili aksaklıklar karşısında anında alternatifler üretebilen, her alanda daha tasarruflu bireylerdir (Işık ve Serçeoğlu, (2015); METARGEM, (2000)).

Nitelikli işgücünün düşük olması ise yapılan işlerden gereken verimin alınmasını zorlaştırmakta, işletmenin kârını düşürmekte ve işgücünün kendi verimsizliklerini fark etmeleriyle mutsuz bir birey haline dönüşmelerine neden olmaktadır. Bu açıdan birbirinden farklı iş ve pozisyonlar için adayların nitelik, yetenek ve kişilik özelliklerinin dikkate alınması ve işe uygun işgücünün istihdam edilmesi sağlanmalıdır (Keskin, 1998).

Turizmin mevsimsellik özelliğinden dolayı, sezonun yoğun olduğu yaz dönemlerinde istihdam artmakta ve yoğun olmayan sezonda ise istihdam azalmaktadır. İstihdam olanaklarının sadece bir sezona sıkışması sektörde hem mevsimsel işgücü sıkıntısı yaratmakta hem de iş bulabilmek için başvuru yapanların nitelikli olup olmadığının önemini azaltmaktadır (Samırkaş ve Bahar, 2013: 11). Ayrıca turizm sektörüne diğer sektörlerden yüksek oranda işgücü transferi gerçekleştiğinden (yarı nitelikli ve niteliksiz işgücüne istihdam imkânları sağladığından) işgücü kalitesi düşmektedir (Samırkaş ve Bahar, 2013: 11) .

İşgücü devir oranının yüksek olduğu turizm sektöründe çalışma şartlarının zor ve saatlerinin uzun, sosyal hakların eksik, personel lojmanlarının az ve ücretlerin yetersiz olması gibi nedenlerden dolayı nitelikli işgücü diğer sektörlere yönelmektedir. Ayrıca faaliyet gösterilen turizm alanında turizm eğitiminin sezon öncesi yapılmaması ve amatör olarak çalışan kişilerin de kademe atlamaları nitelikli işgücünün turizm sektörünü tercih etmeme nedenleri arasındadır. Yine turizm eğitimi almış mezunların çalışma koşulları, katılım ve gelişim fırsatlarının sınırlı oluşu ve işlerinden tatmin olamamaları da turizm sektörünü tercih etmeme nedenleri arasında yer almaktadır (Koko ve Guerrier, 1994; Pena vd. 2015).

Benzer şekilde Cooper ve Shepherd (1997) tarafından yapılan araştırmada turizm sektörünün düşük statülü iş imkânları sunması ve kariyer değeri yüksek bir sektör olarak algılanmaması turizm eğitimi aldığı halde işgücünün kendi alanını tercih etmemesi sonucunu doğurmaktadır. Turizm sektöründe nitelikli işgücü çalıştıramamanın bir diğer nedeni ise turizm eğitimi veren kurumların turizm sektöründeki işletmelere istenilen nitelikte işgücü

sağlayamamasıdır. Bu açıdan Coşkun, (2010), Kızılırmak (2000) ile Lam ve Xiao (2000) tarafından yapılan çalışmada meslek yüksekokullarında turizm bölümlerinin donanımının yetersizliği, uygulama eksiklikleri gibi sorunlar alınan eğitimi yetersiz kılmaktadır.

Bununla birlikte turizm eğitimi veren okulların kuruluş yerlerinin yanlış seçilmesi, çalışanların memnuniyetsizliğinden ötürü her sezonda farklı bir otelde çalışmayı tercih etmesi, turizm alanında lisans eğitimi veren eğitim kuruluşlarının uygulama imkânlarının sınırlı olması, teorik derslerin uygulama ile birleştirilememesi, farklı alanlardan üniversite eğitimi alınmasına rağmen iş bulamayınca turizm sektörüne yönelinmesi, turizm sektörüne yönelik insan gücünün planlanamaması, eğitimli işgücünün yasalarla güvence altına alınamaması, eğitimcilerin nitelik ve nicelik bakımından yeterli olmaması gibi nedenler de turizm sektöründe nitelikli işgücünün istihdam edilememesine yol açmaktadır (Coşkun, (2010); Roney ve Öztin, (2007), Kızılırmak (2000); Lam ve Xiao (2000)).

İnsanın insana hizmet ettiği turizm sektöründe konaklama işletmelerinin örgütsel amaçlarını gerçekleştirebilmesi için işe uygun elemanın alımında gerekli özenin gösterilmesi gerekmektedir. Çünkü konaklama işletmelerinde insan; üretimi yapan, teknolojiyi kullanan ve hizmeti sunan temel aktör konumundadır (Ehtiyar ve Üngüren, 2008 ve METARGEM, 2000). Diğer sektörlerde emeğin ikame edilebilme oranı turizm sektörüne nazaran daha yüksek iken, turizm sektöründe ise insan gücüne gereksinim oldukça yüksektir. Turizm sektöründe esas ölçüt öznel doyumdur. Var olan doğal kaynakların tek başına turisti mutlu etmemesi, beklenti ve gereksinimlerin karşılanması adına insan unsurunun önemi artırmaktadır (Ehtiyar ve Üngüren, 2008 ve METARGEM, 2000).

Turizm sektörünün emek-yoğun yapısı göz önünde bulundurulduğunda, sektördeki eğitimli işgücünün bilgi, beceri, altyapı ve eğitim-öğretim düzeyinin yüksek olması kritik bir öneme sahiptir. Bu amaçla insan kaynakları departmanları sezon başlamadan önce iş gören adaylarıyla görüşmeler yapmakta ve işe alım süreci aşamalarını takip etmektedir (Timur, 1994: 44). Bu aşamalar Sabuncuoğlu (2000) çalışmasında iş profilinin çıkarılması, başvuruların kabulü, ön görüşme ve başvuru formu doldurulması, testler, görüşme, referans araştırmaları, işe alım kararı (ön seçim- ilk amirin onayının

alınması), sağlık kontrolü, teklif verme (son seçim- işe alma kararı) ve işe yerleştirme olarak belirtilmiştir. Ancak ayrıntılı iş analizlerine dayanan geleneksel seçim metotları kişilerin psikolojik özelliklerini göz ardı etmektedir (Özer ve Özdemir, 2014). Bu nedenle son yıllarda yenilikçi yöntemlerden biri olan psikometrik testlerin (yetenek testleri, yapılandırılmış mülakatlar, iş bilgisi testleri, işe uyum testleri, soyut muhakeme testleri, algısal hafıza ve algısal yetenek testleri, yatay düşünme testleri vb.) uygulanması ve doğru kişilerin doğru işlere yerleştirilmesi önem kazanmıştır (Özer ve Özdemir, 2014; Olaposi vd. 2015).

İşletmelerde insan kaynaklarının optimal düzeyde yönetimini sağlayabilmek için kurulan sistemlerin başarısı, büyük ölçüde çalışanların kişilik özellikleriyle ilişkilendirilmektedir (Çapraz vd. 2014; Ar ve Özdemir, 2015). Bu nedenle endüstri ve örgüt psikologları, örgütsel düzeyde sistemlerin kurulması ve geliştirilmesi için işletmenin hizmet kalitesini etkileyen kritik noktadaki yönetici ve çalışanların kurum içerisinde yer alan iş görenlerin kişisel gelişimiyle de ilgilenmesi gerekmektedir (Öğüt ve Kocabacak, 2013: 63). Bu ilgi ancak oryantasyon eğitimleri, hizmet içi eğitimi ve yenilik eğitimleri ile sağlanabilmektedir.

Turizm sektöründe özellikle hizmetin üretildiği anda tüketilmesi ve müşteri-iş gören iletişiminin yoğun yaşanması, fiziksel ve teknolojik yapının yanında insan kaynakları unsurunu ön plana çıkarmaktadır. Bir konaklama işletmesi nicelik ve nitelik bakımından ne kadar yeterli olursa olsun turizm eğitimi almamış işgücü ile istenilen kalitede hizmet sunamamaktadır (Day, 1994, Grant, 1991; Harmancıoğlu, 2012). Özel anlamda konaklama işletmelerinin genel anlamda ise turizm endüstrisinin büyümesi, sektörde istihdam edilecek işgücünün almış olduğu yenilikçi turizm eğitimine bağlıdır. Dolayısıyla konaklama işletmelerinde verilen hizmetin kalitesi doğrudan iş görenlerle ilintilidir (Hacıoğlu, (2008); Erbaş vd., (2013); Türkeri, (2014); Işık ve Meriç, (2015)). İş gören niteliğini artırmak için kendi beceri ve yeteneklerinin farkında olursa müşteri gereksinimlerini de nasıl karşılayacağını bilir ve verdiği hizmet sunumundan zevk alır. Böylece iş gören hem sağlıklı bir örgüt kültürünün oluşmasına katkıda bulunur hem de kendi tatminini artırmış olur (Hacıoğlu, (2008); Erbaş vd., (2013); Türkeri, (2014); Işık ve Meriç, (2015)).

Turizm sektöründe hizmet sunacak işgücünün işletmelerde nitelikli olup olmadıkları eğitim düzeylerine göre belirlenmektedir. Türkiye'de iş gören adaylarına üniversite, özel sektör ve vakıfların düzenlemiş oldukları diplomalar veya sertifikalar ile belgelendirmeye dayalı bir sistem içerisinde nitelik kazandırılmaktadır (Erbaş vd., 2013).

Mısırlı(2002) çalışmasında turizm sektöründe yer alan mesleklerde çalışma hakkı veya unvan kullanma gibi yasal düzenlemelerin yetersizliğinden yakınarak turizm eğitimi aldığı halde turizm sektöründe çalışmak istemeyen kişilerin yoğun olduğunu belirtmiştir. Ayrıca turizmle ilgili meslek tanımları dikkate alındığında ülkemizde turizmin bir meslek olmadığına ve kurallarının belirlenmediğine dikkat çekilmiştir (Erbaş vd. 2013: 5).

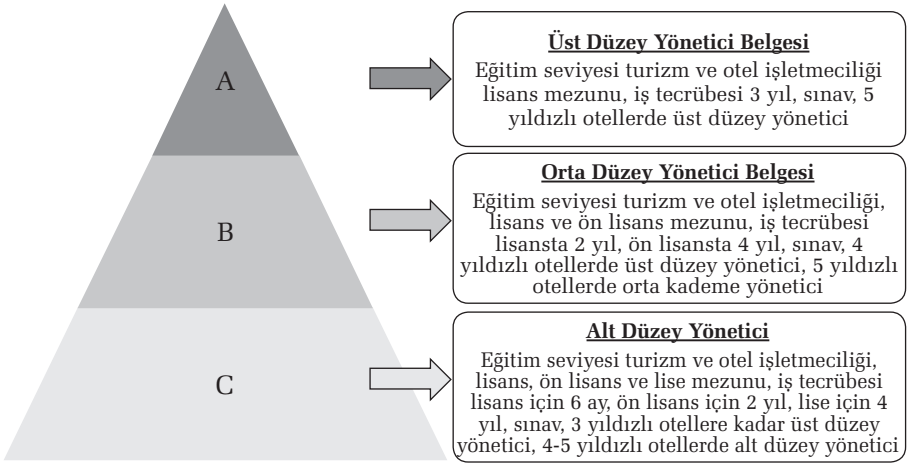
2013 yılında nitelikli işgücü açığının azaltılması için Turizm İşletme Yöneticileri ve Avrupa Birliği Turizm Personeli ile İlişkiler Derneği (TİYADER)'nin girişimleriyle "Turizm Personeli Meslek Yasası (TPMY)" çıkarılmıştır. Bu yasaya göre işletmelere ve ekonomiye sağlanacak faydalar genel hatlarıyla şu şekilde sıralanabilir;

- Turizm meslek standartlarının belirlenmesi,
- Turizmde çalışacak nitelikli işgücü seçimini yapacak insan kaynaklarının güçlendirilmesi,
- Turizm işletmelerinin kurumsallaştırılması,
- Turizm varlıklarının ve doğal kaynakların korunmasında ve Türk turizminin geliştirilmesinde meslek mensuplarına etkin rol kazandırılması,
- Danışmanlık hizmetlerinin sağlam bir temele dayandırılması,
- Turizm alanında eğitim alan iş görenlerin turizm sektörüne kazandırılması,
- Turizm işletmelerinde güvenlik ortamının tesis edilmesi ve
- Turizm sektöründe çalışan mevcut işgücü uyumunun sağlanmasıdır.

Erbaş vd. (2013), turizm sektöründe yer alan farklı düzeylerdeki yöneticiler ve yönetici adayları için yönetici belgesi kriterleri ve yönetici belgeleri piramidi oluşturmuştur. Tablo 1'de öngörülen yönetici belgesi kriterleri ile Şekil 1'de de öngörülen yönetici belgeleri piramidi sunulmuştur.

Tablo 1. Öngörülen Yönetici Belgesi Kriterleri

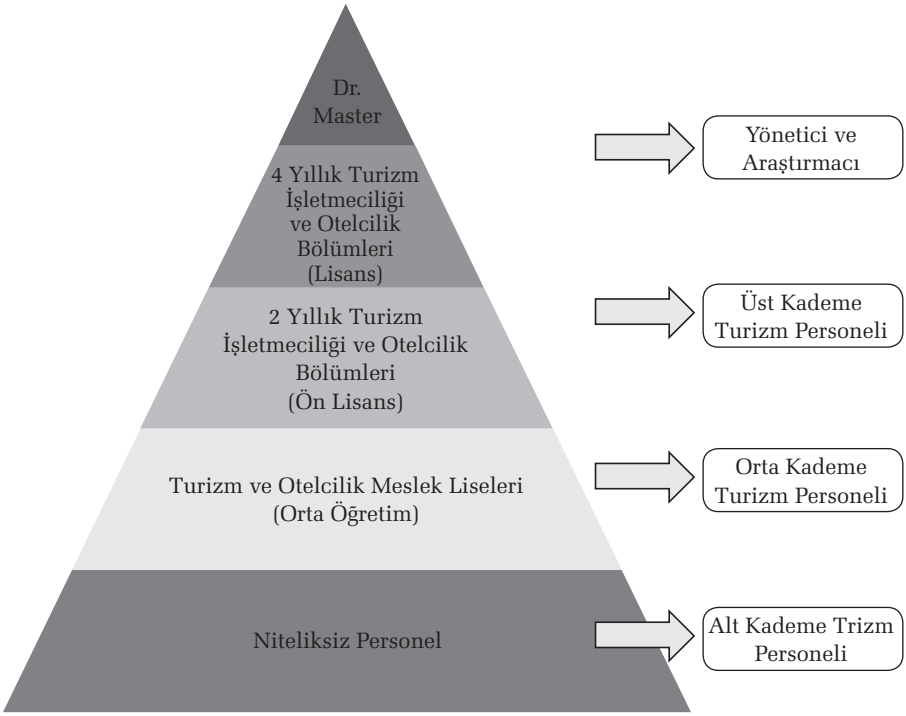
Kriterler	A Tipi Üst Düzey Yönetici Belgesi	B Tipi Orta Düzey Yönetici Belgesi	C Tipi Alt Düzey Yönetici Belgesi
Eğitim Seviyesi	Turizm-Lisans	Turizm-Lisans Turizm-Ön lisans	Turizm- Lisans Turizm-Ön lisans Turizm-Lise
Sektördeki İş Tecrübesi	3 yıl	Lisans-2 yıl Ön Lisans-4 yıl	Lisans-6 ay Ön lisans- 2 yıl Lise- 4 yıl
Sınav	Meslek odası tarafından gerçekleştirilen teorik ve uygulama sınavı	Meslek odası tarafından gerçekleştirilen teorik ve uygulama sınavı	Meslek odası tarafından gerçekleştirilen teorik ve uygulama sınavı
Unvan	5 yıldızlı otellerde üst düzey yönetici	5 yıldızlı otellerde orta düzey yönetici, 4 yıldızlı otellerde üst düzey yönetici	5 yıldızlı otellerde alt düzey yönetici, 3 yıldızlı otellerde üst düzey yönetici



Şekil 1. Öngörülen Yönetici Belgeleri Piramidi

Tablo 1 ve Şekil 1'de lise, ön lisans ve lisans düzeyinde eğitim alan kişilerin sektörde farklı kademelerde yer aldığı ve meslek unvanlarını alabilmek için mezun olduktan sonra bağlı bulundukları Turizm Personeli Meslek Odası'nın yapacağı sınavı başarmaları sonucunda yönetici belgesi alabileceği önerilmiştir. Erbaş vd. (2013) nitelikli işgücü açığının bu yasa ile turizm dışındaki sektörlere yönelmesinin önüne geçilebileceğini ve Avrupa Birliği standartlarına uygun işgücünün yetiştirilebileceğini belirtmiştir.

Gürdal (2002) ise Türkiye'deki turizm eğitiminin yapısal analizi, kalitesi, sorunları ve çözüm önerilerine ilişkin bölüm çıktıları piramidi hazırlamıştır. Şekil 2'de bu çıktılar sunulmuştur.



Şekil 2. Türkiye'deki Turizm Eğitim-Öğretim Kademeleri ve Bölüm Çıktıları Piramidi

Kaynak: Gürdal, M. (2002). "Türkiye'de Meslek Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma- Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri", Turizm Eğitimi Konferans-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara.

Gürdal (2002) turizm sektörünün üst, orta ve alt kademe işgücü ihtiyacının karşılanabilmesi için eğitimli ve alanında uzmanlaşmış yetkin ve yaratıcı işgücüne ihtiyaç duyulduğu ve nitelikli işgücü açığının azaltılabilmesi için yenilikçi bir yaklaşım sergilenmesi gerekliliği üzerinde durmuştur. Bu amaçla yalnız geçmiş bilgileriyle donanmış çalışanlar değil aynı zamanda gelecekle ilgili bilgileri de almaya istekli, öğrenmeye açık ve yaratıcı işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır (Ülgen, (2004: 387); Işık ve Keskin, (2013)). Eğitimli ve yenilikçi insan gücünün de katkısı ile işletmeler, daha fazla yenilikçi hizmetler sunarak rakiplerine göre geniş bir hizmet yelpazesi geliştirip, müşteriler açısından tercih edilme olasılığını artırmaktadır (Işık ve Keskin, (2013).

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu araştırmanın amacı Kapadokya bölgesinde Ortahisar, Ürgüp ve Göreme ilçelerinde faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin nitelikli işgücü açığının belirlenerek hem sektör paydaşlarına hem de üst, orta ve alt düzey çalışanlarına yenilikçi öneriler geliştirmektir. Ayrıca bu çalışma ile Ortahisar, Ürgüp ve Göreme ilçelerinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinin işgücü yapısı araştırılmış ve böylece Kapadokya bölgesi örneği üzerinden ülkemiz turizm literatürüne de katkı sunulması hedeflenmiştir. Araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan 95 kişiye ve 30 departman yöneticisine anket uygulanmış, sonuçlar SPSS 20.0 programına aktarılmış ve analizlere tabi tutulmuştur.

4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Araştırma sonuçlarına ilişkin olarak anketi cevaplayanların demografik yapısı, tanımlayıcı istatistikler ile sunulmuştur (Tablo 2).

Tablo 2. Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgücüne İlişkin Demografik Bilgiler

		N	%
Yaş	18 ve altı	0	0
	19-25	35	36,8
	26-35	34	35,7
	26-45	17	17,8
	46-55	7	7,3
	55 ve üzeri	2	2,1
Eğitim Seviyesi	İlkokul	33	34,7
	Ortaokul	20	21
	Lise	39	30,5
	Ön Lisans	5	5,2
	Lisans	7	7,3
	Lisansüstü	1	1
Turizm Alanında Eğitim Alanlar		27	% 28,4
Çalıştığı Departmanla İlgili Kurs ve Seminerlere Katılanlar		43	% 45,2
Sektörde Mutlaka Nitelikli İşgücü Çalıştırılması Gerektiğini Düşünenler		85	% 89,4
Çalışılan Yıl	1 yıldan daha az	20	21
	2-3 yıl	29	30,5
	3-5 yıl	19	19,9
	5 yıl ve üzeri	27	28,5

Tablo 2'deki sonuçlar 18 ve altı yaş işgücünün istihdam edilmediğini ve yoğun yaş aralığının ise 19 ile 35 arasında olduğunu göstermektedir. Araştırmada katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (% 72,5) genç nüfusta yer aldığı belirlenmiştir. İşgücünün eğitim seviyesi açısından çoğunluğunun ilkokul, ortaokul ve lise mezunlarından (% 86,2) olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla konaklama işletmelerinde eğitim düzeyi yüksek işgücünün yetersizliği görülmüştür. Çalışanların işletmede geçirdikleri süre açısından yalnızca % 21'lik kısmın 1 yıldan daha az çalıştığı, diğer çalışanların ise 2

yıl ve üzeri aynı işletmede çalışmaya devam ettikleri tespit edilmiştir. Bu durumda Ortahisar, Ürgüp ve Göreme bölgesinde işgücünün aynı işletmede istikrarlı bir şekilde istihdam edildiği söylenebilir. Ankete katılan çalışanların çoğunluğu turizm eğitimi almamış ve çalıştığı departmanla ilgili herhangi bir kurs veya seminere de katılmamış olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca sektörde mutlaka nitelikli işgücü çalıştırılması gerekliliğini düşünenlerin oranı da % 89,4 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. Ankette Yer Alan Sektör Memnuniyeti İfadelerine Verilen Cevapların Yüzdeleri

		N	%
Sektörden Memnunum	Evet	29	30,5
	Hayır	66	69,5
Sektörden Memnun Değilim. Çünkü;	Ücretler Yetersiz	23	24,4
	İş Güvenliğinin Olmadığını Düşünüyorum	32	33,6
	Çalışma Saatleri Fazla	14	14,7
	Bu Sektörde Geleceğimi Göremiyorum	26	27,3
Sektörden Beklentim	Ücretlerin İyileştirilmesi	39	41,2
	Çalışma Saatlerinin İyileştirilmesi	30	31,5
	Yasalarla Korunma	16	16,8
	Sendikalaşma	10	10,5

Tablo 3'deki sonuçlar Ortahisar, Ürgüp ve Göreme ilçelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmesi çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun (% 69,5) turizm sektöründen memnun olmadığını göstermektedir. Bu durumun nedenleri arasında çalışanların iş güvenliğinin olmadığını düşünmeleri, sektörde bir gelecek görememeleri, yetersiz ücret alamadıkları ve çalışma saatlerinin fazla olduğu gösterilebilir.

Tablo 4. Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çalışan Nitelikleri ile İlgili Algıları

		N	%
Nitelikli İşgücü Sayımız	1-3 kişi	15	50
	3-5 kişi	8	26,7
	5-7 kişi	6	20
	7 ve üzeri	1	3,3
Nitelikli İşgücü Sıkıntısı Yaşamaktayız	Evet	28	93,3
	Hayır	2	6,7
Çalışan Tercihlerimiz Nitelikli İşgücüne Yönelik	Evet	22	73,3
	Hayır	8	26,7
Nitelikli İşgücüne Eğitim Programları Uyguluyoruz	Evet	26	86,6
	Hayır	4	13,4
Nitelikli Çalışanımızın Hakkını Gözetiyoruz	Evet	22	73,3
	Hayır	8	26,7

Tablo 4'deki sonuçlar konaklama işletmeleri yöneticilerinin nitelikli işgücü sayısının az olduğunu göstermektedir. Ortahisar, Ürgüp ve Göreme ilçelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmesi yöneticilerinin yarısı nitelikli işgücü sayısının 1 ile 3 arasında olduğunu ve nitelikli işgücü sıkıntısının yaşandığını belirtmiştir.

Tablo 5. Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Nitelikli İşgücü Sıkıntısına İlişkin Algıları

		N	%
Nitelikli İşgücü Temin Edilememesinin Nedeni	Ücreti Yetersiz Bulmaları	12	40
	Çalışma Saatlerini Fazla Bulmaları	10	33,4
	İzin Günlerini Yetersiz Bulmaları	2	6,6
	Sektörde Çalışmak İstememeleri	6	20
Türkiye'de Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığı Yaşanmasının Nedeni	Eğitim Sistemi	19	63,3
	Turizm Meslek Liselerinin Yetersizliği	5	17
	Üniversitelerdeki Turizm Bölümlerinin Az Olması	1	3,3
	Çalışanların Kendilerini Güvende Hissetmemeleri	5	17
Nitelikli İşgücü Açığı Sıkıntısının Yaşanmasında Sorunun Kaynağı Kim/ Kimlerdir?	İşverenler	11	36,6
	Devlet	15	50
	Her İkisi	4	13,4

Tablo 5'deki sonuçlara göre yöneticiler nitelikli işgücü açığının temel nedenini çalışanların aldıkları ücretlerin yetersizliğine ve çalışma saatlerinin fazla bulunmasına bağlamaktadır. Yöneticilere göre Türkiye'deki nitelikli işgücü açığının bir diğer nedenin eğitim sistemi ile ilgili olduğu tespitidir. Bunları çalışanların kendilerini güvende hissetmemeleri, turizm meslek liselerinin ve üniversitelerdeki turizm bölümlerinin yetersiz olması takip etmektedir.

Tablo 6. Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Nitelikli İşgücü Sayısının Artırılmasına Yönelik Önerileri

		N	%
Nitelikli İşgücü ile Niteliksiz İşgücü Arasında Ücret Farkı Olmalı	Evet	28	93,3
	Hayır	2	6,7
Rekabette Nitelikli İşgücü Gerekli	Evet	25	83,3
	Hayır	5	16,7
Sektörel Bir Eğitim ya da Mesleğe Dayalı Bir İşgücü Havuzu Oluşturulması	Evet	28	93,3
	Hayır	2	6,7
Nitelikli İşgücü Açığı …….. çözülebilir	Meslek Yasası ile	13	43,3
	Sendikalaşma ile	4	13,3
	Ücretlere Tavan ya da Taban Fiyat Getirilerek	8	26,7
	Çalışma Saatleri İyileştirilerek	5	16,7

Tablo 6'daki sonuçlar nitelikli işgücü açığının kapatılması için yöneticilerin hemen hemen hepsinin nitelikli ve niteliksiz işgücü arasında ücret farkının olması gerektiğini göstermektedir. Ayrıca rekabet üstünlüğü yaratmak için nitelikli işgücünün gerekliliği ve sektörel bir eğitim ya da mesleğe dayalı bir işgücü havuzunun oluşturulması önem taşımaktadır. Yani turist davranışlarını anlamaya yönelik olarak verilen eğitimler çalışanların niteliğini artırmaktadır. Turizm sektöründe mesleğe dayalı bir işgücü havuzu oluşturulması ile kimlerin hangi işlerde veya faaliyetlerde nitelikli oldukları belirlenerek ilgili alanda mesleki yeterlilik seviyesine sahip olarak doğru işlere kanalize edilebilecektir. Yöneticilere göre turizm eğitimi alan kişilerin sektöre geri kazandırılabilmesi için turizm sektörü çalışanlarının meslek yasalarına tabi tutulmaları, alacakları ücretlere tavan ya da taban fiyat uygulanması, uzun çalışma saatlerinin normalleştirilerek verimli hale dönüştürülmesi ve sendikalaşmanın sağlanması gerekmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde inovasyon çoğu sektör için önemli bir rekabet aracına dönüşürken bir başka ülkenin aynı sektörüne nazaran verimlilik etkisi ile yüksek gelir ve istihdam imkânlarını artırabilmektedir. Porter (1985, 1990) rekabet avantajının işletmeler tarafından yaratıldığına dikkat çekerek bu sayede yeni teknolojiler ve yeni iş modellerinin geliştirilebileceğini vurgulamaktadır. Var olan kaynakların etkin kullanımı veya yeni kaynakların bulunması yeni ve farklı bir sonuç yaratabilecekken refah artışını da sağlayacaktır (Drucker, (1985); Webster, (2004)).

Yenilik hızının artması, tüketicilerin tercih ve beklentilerinde değişiklikler ve rekabet ortamının giderek yoğunlaşması işletmelerin yeni alternatifler oluşturarak öne çıkmalarını ve pazardan daha büyük pay almalarını zorlamaktadır. İşletmelerin çalışanlarından yüksek ölçüde yararlanması için sadece fizik güçleri ile değil zihinsel güçleriyle de kendilerini geliştirmesine destek olmalıdır. Bu durum özellikle turizm sektörü gibi müşteri-iş gören etkileşiminin yoğun olarak gerçekleştiği sektörlerde daha önemlidir.

Sertifikasyon zorunluluğunun getirilmesi ile eğitiminin standartlaştırılması ve eğitim kalitesinin artırılması yararlı olacaktır. Özellikle devlet ve üniversite işbirliği ile turizme yönelik kurslara katılımın sağlanması da önemli düzeyde katkı sağlayacaktır. Ayrıca özel sektöre yönelik olarak yapılacak yasal düzenlemeler ile çalışanların haftalık maksimum çalışma saatlerinin azaltılmasına ve çalışanların yaptıkları iş kadar alacakları maksimum ücretin belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılması nitelikli işgücünün sektöre girmesine olanak tanıyacaktır. Haklarının yasalarla korunacağını bilen her çalışan geleceğinin güvence altında olacağına inanacağından daha korkusuz bir şekilde özel sektörde yer alabilecektir.

Müşteriler bugün kaliteli ve nitelikli olarak değerlendirdiği mal ve hizmeti sürekli değişen beklentileri sonucu yarın aynı yeterlilikte bulmayabilir. Diğer bir ifadeyle müşterilerin hizmet kalitesiyle ilgili beklentileri sürekli yenilik içermektedir. Özellikle de turizm sektöründe müşterinin aldığı hizmeti bütün olarak değerlendirmesi tüm hizmetlerin iyi bir koordinasyonla aynı kalitede sunulmasını zorunlu kılmaktadır. Bir işletmenin stratejisi, politikası ve kalite anlayışı, yöneticinin görüşleri ve yaklaşımları sunulan

hizmet açısından önemli ve belirleyicidir. Ayrıca turizm sektörünün atıl kaynakları değişime ayak uydurarak etkin bir şekilde değerlendirmesi ekonomiye katkı sağlamasının yanında rasyonel kullanılmadığında ise kaynak kıtlaşmasına ve tahribine neden olabileceği de bir gerçektir. Bütün bunlar hangi sektör olursa olsun bugünün yöneticilerinin yenilikçi ve proaktif yaklaşımlarını gerekli kılmaktadır.

Kaynakça

Aggrey, N. (2014). Gender, Innovation and Labour Productivity in Uganda Manufacturing Firms, Girişimcilik ve İnovasyo Yönetimi Dergisi, 3(2): ss. 21-32.

Ar, İ. M. ve Özdemir, F. (2015). Sosyal Yenilik Üzerine Bir Ala Araştırması, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 4(1): ss. 17-43.

Bahar, O. ve Kozak, M. (2013). Turizm Ekonomisi, Detay Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara.

Bingöl, D. (2006). İnsan Kaynakları Yönetimi, Arıkan yayın, 6. Baskı, İstanbul.

Cooper, C. ve Shepherd, R. (1997). The Relationships between Tourism Education and the Tourism Industry: Implications for Tourism Education, Tourism Recreation Research, 22(1), ss. 34-47.

Coşkun, N. (2010). Türkiye'de Turizm Politikaları ve Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri, Uzmanlık Tezi, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü, Ankara. Erişim Tarihi: 10.10.2015, http://aregem.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/31154,neslihan-coskun-uzmanlik-tezipdf.pdf?0.

Çapraz, B., Ünnü, N. A. A., İliç, D. K., Kocamaz, M., Çiçekli, U. G., Aracıoğlu, B., Koçak, A., Kesken, J. Ve Soyuer, H. (2014). Çalışanlar Perspektifinden İnovatif İş Davranışının Belirleyicileri: İzmir İlindeki Öncelikli Sektörlere İlişkin Bir Araştırma, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 3(1): ss. 49-72.

Day, G. S (1994). The Capabilities of Market-Driven Organizations, Journal of Marketing 58 (4); ss. 37-52.

Drucker, P. F., (1985). Discipline of Innovation, Harvard Business Review, May-June, ss. 67-72.

Erbaş, A., Cankül, D. ve Temizkan, R. (2013) Turizm Personeli Meslek Yasası Girişimi: Tiyader Örneği, 14. Ulusal Turizm Kongresi, Kayseri.

Ehtiyar R. ve Üngüren, E. (2008). Lise ve Üniversitede Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Demografik Değişkenlerinin Umutsuzluk ve Kaygı Düzeylerine Etkilerinin Araştırılması, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (2), ss. 34-51.

Eren, E. (2010) Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, Beta Yayın, 8. Baskı, İstanbul.

Grant, R. M. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation, California Management Review, 33 (3): ss. 114-35.

Gürdal, M. (2002). Türkiye'de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi- Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri. Turizm Eğitimi Konferans-Workshop, 11-13 Aralık, Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Güzel, N. G. (2006). Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S. ve Tetik, N. (2008). Türkiye'de Turizm Eğitimi. Ankara, Detay Yayıncılık.

Harmancıoğlu, N. (2012). İnovasyon Süreci: Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon Literatürünün Teorik Meta Analizi, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 1(1): ss.1-29.

Işık, C. (2015). Foreign Direct Investment in Tourism: Panel Data Analysis of D7 Countries, Athens Journal of Tourism, 2(2), ss. 93-103.

Işık, C. (2013). The Importance of Creating a Competitive Advantage and Investing in Information Technology for Modern Economies: an ARDL Test Approach from Turkey. J Knowl. Econ, (4), ss. 387–405.

Işık, C. (2012). The USA's International Travel Demand and Economic Growth in Turkey: A Causality Analysis: (1990–2008). Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism, 7(1), ss. 235–252.

Işık, C. ve Keskin, G. (2013). Bilgi Ekonomilerinde Rekabet Üstünlüğü Oluşturulması Açısından İnovasyonun Önemi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 27(1), ss. 41-57.

Işık, C. ve Meriç, S. (2015). Otel Yöneticilerinin Bireysel Yenilikçi Kapsamında Değerlendirilmesi: Van İli Örneği, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 4(1), ss.1-16.

Işık, C. ve Serçeoğlu, N., (2015). İnovasyonel Turizm: Çin Örneği, Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(9), ss.1-15.

Keskin, G. (1998). Doğu Anadolu Bölgesinde Bulunan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Personel ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Yıl:9, ss. 44-50.

Kızılırmak, İ. (2000). Meslek Yüksekokulları Turizm ve Otelcilik Programlarının Günümüz Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi, Milli Eğitim Dergisi, ss.54-60.

Koko, J. ve Guerrier, Y. (1994). Over Education, Underemployment and Jop Satisfaction: A Study Of Finnish Hotel Receptionist, International Journey of Hospitality Management, 13(4), ss. 375-386.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015. Erişim Tarihi: 10.10.2015, www.kulturturizm.gov.tr/

Lam, T. ve Xiao, H. (2000). Challenges and Constraints of Hospitality and Tourism Education in China, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 12 (5) ss. 291-295.

METARGEM, (2000). Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması. Millî Eğitim Bakanlığı Meslekî ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı. Yayın no: 26, Ankara.

Mısırlı, İ. (2002). Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon), Anatolia Turizm Araştırma Dergisi, 13(1): ss. 39-55.

Olaposi, T. O.,Binuyo, G. O. ve Ayanlade, O. S. (2015). The Impact of Gender on the Entrepreneurial Start-Up Activities of Selected Obafemi Awolowo University Students, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 4(1): ss. 45-61

Onural, H. (2005). Üst Düzey Eğitim Yöneticilerinin Eğitim Yönetimi Alanındaki Yeterlik Sorunu ve Nedenleri, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 41: 69-85.

Öğüt, A. ve Kocabacak, A. (2013). Doğru İşe Doğru İnsan, İnsan Kaynakları ve Kişilik Tipolojileri, Nobel Yayın, 1. Baskı, Ankara.

Özer, D. ve Özdemir, Ö. G. (2014) Yenilikçilik mi? Tüketim mi? Yenilikçi Tüketime Eleştirel Bir Yaklaşım ve Nitel Bir Analiz, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 3(1): ss. 25-48.

Pena, C. G. A.,Quiroga, W. M. H. C. ve Montan, J. E. Z. (2015). Bolivian Innovation Policies: Building an Inclusive Innovation System, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi, 4(1), ss. 63-82.

Porter, M. E., (1985). Competitive Advantage, the Free Press, New York.

Porter, M. E., (1990). The Competitive Advantage of Nations, Macmillan, London.

Roney, S. A. ve Öztin, P. (2007). Career Perceptions of Undergraduate Tourism Students: A Case Study in Turkey. Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. 6 (1), ss. 4 -17.

Sabuncuoğlu, Z. (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi, Ezgi Kitapevi, 1.Baskı, Bursa.

Samırkaş, M. ve Bahar, O. (2013). Turizm, Yoksulluk ve Bölgesel Gelişmişlik Farklılıkları, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.

Timur, A. (1994). Turizm Eğitiminde Darboğazlar, Dört Yıllık Turizm Yüksek Okullarında Eğitim-Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Nevşehir.

Temel S., Scholten, V., Akdeniz, R. C., Fortuin, F. ve Omta, O. (2011). University–industry collaboration in Turkish SMEs: Investigation of a U-shaped relationship, The International Journal of Entrepreneurship and Innovation, 14(2), ss. 103-115.

TİYADER (2013). Turistik İşletme Yöneticileri ve Avrupa Birliği Turizm Personeli ile İlişkiler Derneği, URL:http://www.tiyader.org/ (Erişim 22 Şubat 2015).

Türkeri, İ. (2014). Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitiminin Özel Nitelikli Sorunları ve Çözüm Önerileri, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(4), ss.1-14.

TÜRSAB, http://www.tursab.org.tr/tr, erişim tarihi 25.03.2015

UNWTO, (2015). Erişim Tarihi: 09.06.2015, http://www2.unwto.org/

Ülgen, H. Ve Mirza, S. K. (2004). İşletmelerde Stratejik Yönetim, Literatür Yayıncılık.

Webster, E., (2004). Fırms' Decısıons to Innovate and Innovatıon Routınes, Econ. Innov. New Techn., 13(8), ss.733–745.

View publication stats